دراسة تشخيصية لمهنة الطوافة

« تقرير مَبْدئى »

إعداد : أ . د . حسنى أحمد أبوالفتوح

بسم الله الرحمن الرحيم

الفريق البحثي

المشرف العام على الدراسة	:	معماري سامي محسن عنقاوي
الباحث الرئيسي	:	أ. د. حسني احمد ابو الفتوح
الباحث المشارك	:	أ. حفيظ احمد باشا
مساعد الباحث	:	فتحي علي الزفتاوي
ساعد في جمع المعلومات	:	مهندس محمد عظيم احمد
برمجة الحاسب الآلي	:	السيد محمد الديب فتحي علي الزفتاوي

محتويات التقرير

دراسة تشخيصية لمهنة الطوافة

١ / مقدمـــــة

١/١ اهتم المركز منذ بضع سنوات بدراسة مهنة الطوافة، نظـــرا لأهمية هذه المهنة، وعلاقتها الوثيقة والعريقة بالحج، ومـــا أثير حولها من مناقشات في الآونة الأخيرة، نتيجة لشكاوى بعض الحجاج من المعاملة التي لاقوها من مطوفيهم، ومن مستـــوى الخدمات التي وفروها لهم، وقد يكون بعض هذه الشكاوى ناتج عن تقصير المطوفين، وبعضها الآخر ناتج عن أسباب خارجـة عن ارادتهم أو غير متعلقة بهم وبعيدة كل البعد عن مجال عملهم ومسؤولياتهم. ومن ناحية أخرى عبّر بعض المطوفين عن شكواهم من الصعوبات الكثيرة التي تواجههم في سبيل تأمين الخدمـات المختلفة لحجاجهم، ومن سلوك بعض الحجاج أيضا، ممـــا أدى بالمسؤولين الى التفكير في انشاء مؤسسات للطوافة تقـــوم بخدمة الحجاج بدلا من المطوفين كحل لهذه المشكلة، وبـــدأ بالفعل تجربة هذا النظام على نطاق مصغر بالنسبة لحجـــاج أوربا وأمريكا وتركيا. وفي الحقيقة فان المعلومـــــات الدقيقة غير متوفرة عن الطوافة والمطوفين والخدمات التـــي يقدمونها للحجاج، والتي يمكن الاستعانة بها في التعرف علـى خصائص المطوفين ونوعية خدماتهم، ومن ثم تشخيص أسبـــاب الشكوى، واقتراح الحلول المناسبة الكفيلة بتطوير المهنــة والقضاء على مسببات الشكوى.

٢/١ وقد أجرى المركز في موسم الحج عام ١٤٠٠هـ دراسة أوليـة عن الطوافة تضمنت اجراء المقابلات مع ٢٢٠٨ حاج، وتسجيل أنواع الخدمات التي قدمها لهم المطوفون، وتكاليفها، وما اذا كان الحاج راضيا عنها أم لا. كذلك تحديد أنواع الخدمات التـي تميزت بجودتها، وتلك التي تميزت برداءتها، وتمت المقابـلات مع الحجاج أثناء تواجدهم في مدينتي حجاج الجو والبحـــر

بجدد، وذلك خلال الفترة من ٢٤ ذوالحجة ١٤٠٠هـ الى ١٠ محرم ١٤٠١هـ. وقام بجمع المعلومات من الحجاج ٧٠ طالبا ينتمون الى مختلف الجنسيات الاسلامية ليمكنهم التحدث مع الحجاج بلغاتهم القومية.

٣/١ واستكمالا لهذه الدراسة الأولية، تم في موسم الحج عام ١٤٠١هـ اختيار عينة عشوائية من المطوفين تضم ١١٧ مطوفا موزعين حسب عدد الحجاج الذين يقومون على خدمتهم وكذا جنسية هؤلاء الحجاج، وأجريت مقابلات مع هؤلاء المطوفين وجمعت المعلومات المفصلة منهم عن الخدمات التي يقدمونها للحجاج والمشاكل التي تواجههم في تقديم كل خدمة ومقترحاتهم لتطوير المهنة، وقام بجمع المعلومات ١٥ طالبا أيام ١٤، ١٥، ١٦ ذو الحجة ١٤٠١هـ واستخدمت استمارة "دراسة خدمات المطوفين" في تسجيل المعلومات (أنظر الملحق).

٤/١ وتضمنت الدراسة أيضا زيارة المخيمات في منى لعدد ٦٣ مطوفا من بين هؤلاء المختارين في العينة، وجمع المعلومات عن نوعية الخيام والخدمات المتوفرة في كل مخيم، ومقابلة عدد من الحجاج المقيمين فيه وجمع المعلومات عنهم وعن نوعية الخدمات التي يقدمها لهم المطوف، ورأيهم في هذه الخدمات، والمشاكل التي واجهتهم أثناء الحج. وقام بجمع المعلومات ١٣٠ طالبا يوم ١١ ذو الحجة و ١٩٥ طالبا يوم ١٢ ذو الحجة ١٤٠١هـ، واستخدمت في تسجيل المعلومات استمارة "الحجاج المستفيدون بخدمات المطوفين" (أنظر الملحق)، وكان عدد المقابلات التي اجريت مع الحجاج ٢٠٨٥ مقابلة في اليومين معا.

٥/١ وفي يومي ١٤، ١٥ ذو الحجة ١٤٠١هـ قامت مجموعة من الطلاب بزيارة المساكن التي يقيم فيها حجاج نفس المجموعة من

المطوفين في مكة المكرمة، وذلك للتعرف على نوعيتها، ومستوى الخدمات المتوفرة فيها، وبعض خصائصها الأخرى كالضوضاء والتهوية والقيمة الايجارية واتساع الغرف. وقام بجمع المعلومات ٦٨ طالبا، واستخدمت استمارة "اسكان الحجاج لدى المطوفين" في جمع المعلومات (أنظر الملحق)، وكان عدد الوحدات السكنية التي جرى فحصها ومقابلة الحجاج المقيمين فيها وجمع المعلومات عنها ٢٤٧ وحدة.

٦/١ وفي أثناء قيام الطلاب بجمع المعلومات من المطوفين والحجاج، قاموا أيضا باعداد تقارير مختصرة تضمنت آراءهم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية عن المخيمات، وأماكن اقامة الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة، وعن المطوفين أنفسهم.

٧/١ رأى المركز ضرورة استكمال بعض جوانب هذه الدراسة هذا العام وذلك عن طريق اجراء حصر يشمل اكبر عدد من المطوفين، لجمع المعلومات عن خصائصهم الاجتماعية الاقتصادية والثقافية، واسلوب ادائهم لمهنة الطوافة، ونوعية خدماتهم، والمشكلات التي تواجههم، وكذا التعرف على انطباعاتهم ومرئياتهم تجاه الواجبات المحددة لهم، ويسر المركز أن يتم هذا الحصر بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف، التي قامت مشكورة بمراجعة الاستمارة المستخدمة في جمع المعلومات، وادخال الكثير من التحسينات عليها حتى ظهرت في صورتها النهائية "المسح الاحصائي لمهنة الطوافة" (انظر الملحق)، كما تتولى الوزارة مهمة توزيع الاستمارات بمعرفتها على المطوفين أو مندوبيهم وجمعها بعد الانتهاء من تعبئتها. وكذا امداد المركز بالمعلومات المتوفرة لديها والتي ستساعد باذن الله على تحقيق الاهداف المرجوة من هذه الدراسة.

١/٨ وانطلاقا من اهتمام المركز بموضوع الطوافة والمطوفين، وضرورة التعرف على المشكلات التي ظهرت أخيرا وأدت الى شكاوى الحجاج والمطوفين، حتى يمكن وضع الحلول السليمة التي تضمن ازالة مسببات الشكوى، فقد قام فريق التصوير بالمركز بتسجيل مقابلات مع بعض المطوفين وزيارة مخيماتهم ومخيم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي اوربا وأمريكا لتسجيل نوعية الخدمات المقدمة فيها، وتسجيل مقابلات مع الحجاج المقيمين فيها. وسوف يعد المركز قريبا فيلما تليفزيونيا يوضح بالصوت والصورة دور المطوف في خدمة الحجاج وابعاد المشكلة الحالية، وآراء بعض الأشخاص الذين يمثلون اطرافها المختلفة.

٢/ أهداف الدراسة

٢/١ الهدف الرئيسي الموضوع لهذه الدراسة هو محاولة تشخيص الصعوبات التي تواجه المطوفين في أدائهم لواجباتهم نحو الحجاج، وانعكست آثارها على نوعية الخدمات المقدمة للحجاج وبالتالي الى ظهور الشكاوى من جميع الأطراف ذات العلاقة بمهنة الطوافة، وكذلك محاولة تحديد العوامل والمسببات التي تؤدي الى ظهور تلك الصعوبات.

٢/٢ والى جانب هذا الهدف فقد وضع في الاعتبار أن تفيد المعلومات التي يتم جمعها في الدراسة، وكذلك التقارير التي يعدها الطلبة أثناء جمعهم المعلومات - والتي تتضمن آراءهم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية - في تحقيق الأهداف الآتية :

١ - التعرف على الخصائص الاجتماعية الاقتصادية الاساسية للمطوفين.

٢ – التعرف على نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج.

٣ – تحديد المشاكل التي تواجه المطوفين عند أداء واجباتهم والعوامل التي تؤدي الى ظهور تلك المشاكل.

٤ – التعرف على الخصائص الأساسية للحجاج المستفيدين من خدمات المطوفين.

٥ – التعرف على وجهات نظر الحجاج في نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون لهم وتقييمهم لها.

٦ – دراسة الخصائص العامة لأماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة.

٧ – دراسة الخصائص العامة لاماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في منى.

٣/ بعض البيانات عن المطوفين

١/٣ يقوم مكتب الوكلاء الموحد بالاشراف على توزيع الحجاج القادمين من خارج المملكة سنويا على مختلف المطوفين حسب النظام الموضوع لذلك، ويحفظ سجلات توضح عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف حسب طريق قدومهم (جوا وبحرا وبرا)، بالاضافة الى متوسط عدد الحجاج المخصص له.

٢/٣ يتبين من هذه السجلات أن هناك ١١٦١ مطوفا مسجلا لدى المكتب في موسم الحج لعام ١٤٠١هـ، بالاضافة الى مؤسسة مسلمي أوربا وأمريكا التي تتولى تقديم خدمات الطوافة للحجاج القادمين من أوربا والأمريكتين. ويتراوح متوسط عدد الحجاج المخصص للمطوف الواحد ما بين ١٠٠ حاج كحد أدنى و ٣٠٠٠ حاج كحد أعلى.

٣/٣ كان العدد الاجمالي للحجاج الموزعين على المطوفين في موسم الحج عام ١٤٠١هـ هو ٧٣٢٩١٣ حاجاً. ويبين الجدول الآتي العدد الموزع والعدد الفعلي للحجاج حسب طريق قدومهم الى المملكة وكذلك نسبة العدد الموزع الى العدد الفعلي

طريق القدوم	العدد الموزع	العدد الفعلي*	الموزع : الفعلي %
الجو	٥٨٤٣٦٠	٦٢٧٢٧٠	٩٣٫٢
البحر	٥١٦٠٨	٥٣٦١٠	٩٦٫٣
البر	٩٦٩٤٥	١١٩٦٨٢	٨١٫٠
المجموع	٧٣٢٩١٣	٨٠٠٥٦٢	٩١٫٥

(*) لايدخل فيه أعداد حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي.

ويوضح هذا الجدول أن حوالي ١٩٪ من الحجاج القادمين بطريق البر لا يوزعون على مطوفين، وتنخفض هذه النسبة الى حوالي ٧٪ للحجاج القادمين بطريق الجو، وحوالي ٤٪ للقادمين بطريق البحر. وتجدر الاشارة الى أن حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي، وعددهم ٧٨٨٠٦ حاجاً في عام ١٤٠١هـ، يشكلون نسبة ٩٪ تقريباً من الحجاج، ولا يوزعهم مكتب الوكلاء الموحد على مطوفين.

٤/٣ يقسم الحجاج الى سبع مجموعات حسب جنسياتهم على النحو الآتي:

(١) المجموعة الأولى: وهي تضم حجاج جنوب شرق آسيا (اندونيسيا وماليزيا والفلبين والصين ...).

(٢) المجموعة الثانية: وهي تضم حجاج الهند وباكستان وبنقلاديش وافغانستان وبورما.

(٣) المجموعة الثالثة : وهي تضم حجاج جنوب غرب ووسط أفريقيا.
(٤) المجموعة الرابعة : وهي تضم حجاج أقطار الجامعة العربية بكاملها.
(٥) المجموعة الخامسة : وهي تضم حجاج تركيا.
(٦) المجموعة السادسة : وهي تضم حجاج ايران.
(٧) المجموعة السابعة : وهي تضم حجاج أوربا وأمريكا.

ويخصص لكل مجموعة من مجموعات الحجاج عدد من المطوفين لخدمتهم فيما عدا حجاج المجموعتين الخامسة والسابعة الذين تخدمهم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمى أوربا وأمريكا.

٣/٥ كان عدد المطوفين غير النشطين (الذين لم يوزع عليهم أي حجاج) هو ١٣٨ مطوفا. يضاف اليهم ٩٨ مطوفا وزع على كل منهم أقل من ٢٠ حاج، ويمكن اعتبارهم أيضا غير نشطين. وعليه تكون نسبة المطوفين غير النشطين الى العدد الكلي للمطوفين هي ٢٠،٣٪.

٣/٦ من بين المطوفين النشطين وعددهم ٩٢٦ مطوفا هناك ١١١ مطوفة (أي ١٢٪) تعمل بمفردها أو لها شركاء (٨٣ مطوفة تعملن بمفردهن و ٢٨ مطوفة لهن شركاء). وأغلبيتهن العظمى لا تدرن أعمال الطوافة بأنفسهن. ومن ناحية أخرى هناك ٣١٤ مطوفا يعملون بمفردهم و ٥٠١ لهم شركاء (أي أن ٦١،٥٪ لهم شركاء).

٣/٧ يوضح الشكل رقم ١ الاسلوب الذي وزع به الحجاج على المطوفين، ففي عام ١٤٠١هـ تراوح عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد بين حاج واحد كحد أدنى و ٧٣٧٥ حاج كحد أعلى. وبالرجوع الى الشكل يتبين أن حوالي ٩٪ من الحجاج وزعوا على ٥٠٪ من المطوفين بينما وزع ٥٠٪ من الحجاج على

حوالي ٨٧,٥٪ من المطوفين، وتدل النسبة الأخيرة على أن حوالي ١٢,٥٪ من المطوفين (من بينهم كبار المطوفين) يخدمون نصف عدد الحجاج. واذا اعتبرنا كبار المطوفين هم الذين يخدمون ٢٠٠٠ حاج أو أكثر فنلاحظ أن عددهم هو ٩٦ مطوفا (أي حوالي ٩٪ من المطوفين)، وهم يخدمون أكثر من ٣١٤ ألف حاج (حوالى ٤٣٪ من الحجاج الموزعين على المطوفين).

ويوضح الشكل رقم ٢ أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف، فمثلا هناك ٢٦٩ مطوفا وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل، ١١٢ مطوفا وزع على كل منهم من ١٠١ الى ٢٠٠ حاج وهكذا، ويقل عدد المطوفين بازدياد عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد.

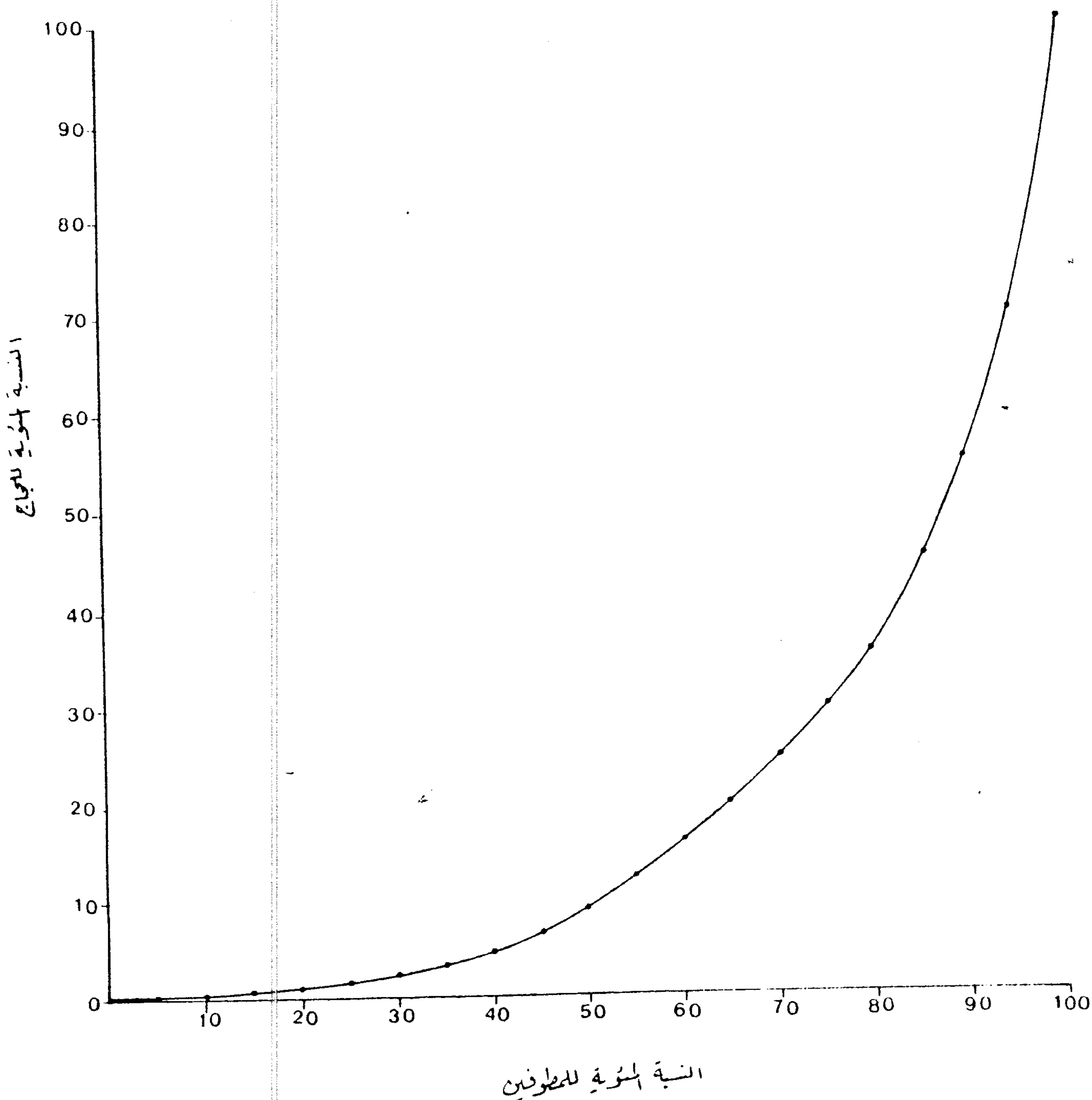
ويوضح الشكل رقم ٣ النسبة المئوية التجميعية للمطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين عليهم. فمثلا ٢٦٪ من المطوفين وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل و ٣٧٪ من المطوفين وزع على كل منهم ٢٠٠ حاج أو أقل وهكذا. والفرق بين النسبتين وهو ١١٪ وزع على كل منهم من ١٠١ الى٢٠٠ حاج، كذلك فان ٥٣٪ من المطوفين وزع على كل منهم ٤٠٠ حاج أو أقل.

٤/ الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين

١/٤ سوف تجمع البيانات عن الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين هذا العام من اكبر عدد من المطوفين، وذلك بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف، وسوف تفيد هذه البيانات في تحديد خصائص المطوفين الاجتماعية والاقتصادية بدقة عالية.

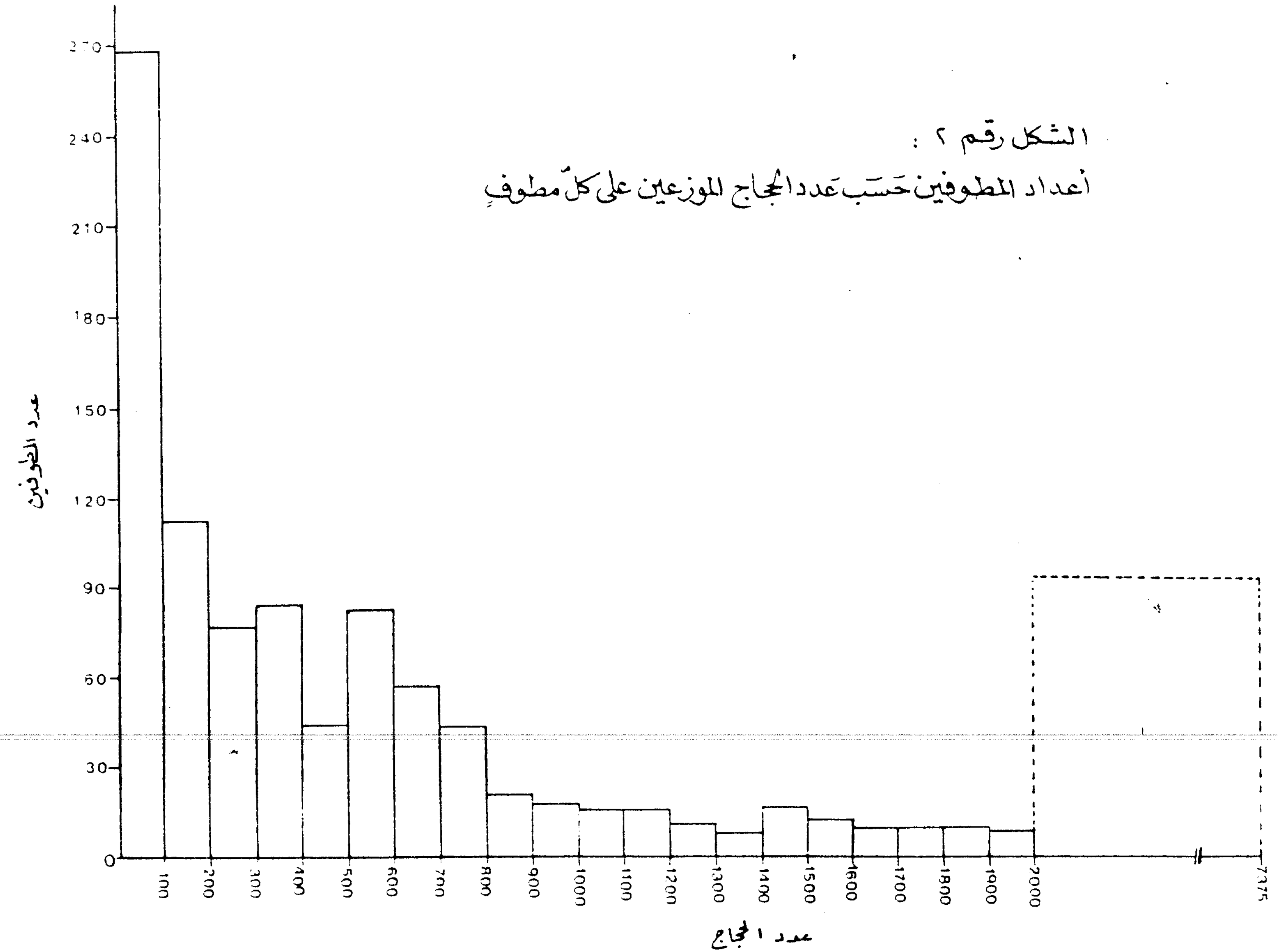
الشكل رقم ١ :

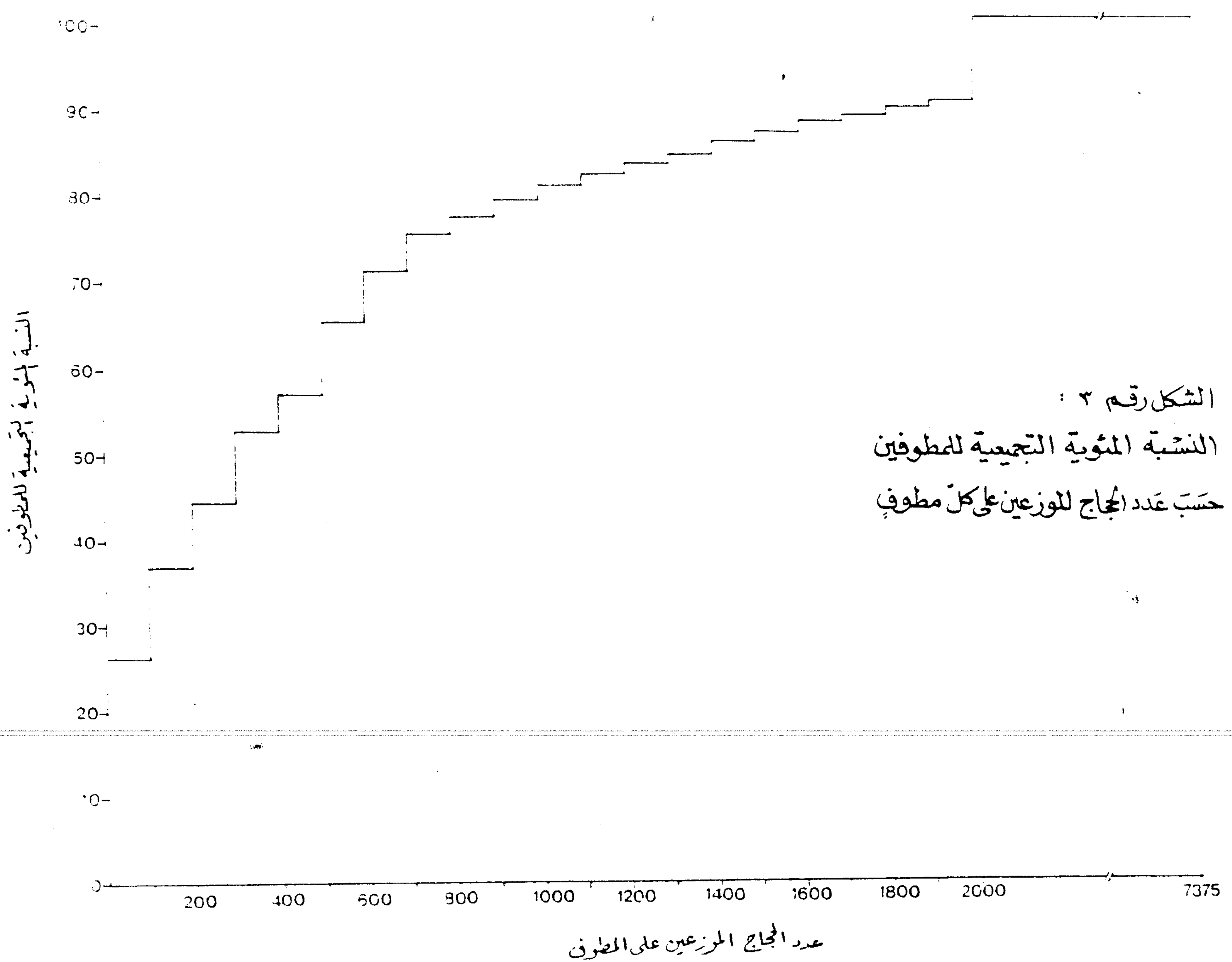
العلاقة بين النسبة المئوية للمطوفين
والنسبة المئوية للحجاج



الشكل رقم ٢ :

أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف





الشكل رقم ٣ :
النسبة المئوية التجميعية للمطوفين
حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف

٢/٤ ومن الأهمية بمكان التعرف على هذه الخصائص لما لها من علاقة وثيقة وانعكاس مباشر على أداء المطوف لمهنته ، ولضرورة أخذها في الاعتبار عند تشخيص مشكلات المهنة واقتراح الحلول لها ، فالوضع الاجتماعي للمطوف، ومستواه الثقافي، وعدد أولاده ، وعمره ، وعدد السنوات التي قضاها في المهنة ، ومدى تفرغه لأعمال الطوافة ، ووجود شركاء معه ، كل هذه العوامل تتداخل مع بعضها ومع عوامل أخرى خارجية مثل عدد الحجاج لدى المطوف، وجنسياتهم ، وعدد الموظفين العاملين بما فيهم الخدم والمرشدين، وتوفر الخدمات الضرورية للحجاج مثل أماكن السكن في مكة ، والاقامة في عرفات ومنى، ووسائل النقل داخل المشاعر. ونظام قدوم الحجاج وتوزيعهم على المطوفين وترحيلهم بعد موسم الحج، وغيرها من العوامل.

٣/٤ عمر المطوف:

أوضحت البيانات التي جمعت من خلال المقابلات الشخصية التي اجريت مع عينة تضم ١١٧ مطوفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية أن اعمارهم تتوزع على النحو الآتي:

فئة العمر	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
٢٥ سنة فأقل	٢	١٫٨
٢٦ الى ٣٥	١٨	١٥٫٩
٣٦ الى ٤٥	٢٣	٢٠٫٤
٤٦ الى ٥٥	٢٣	٢٠٫٤
٥٦ الى ٦٥	٢٢	١٩٫٤
٦٦ الى ٧٥	٢٠	١٧٫٧
٧٦ سنة فأكثر	٥	٤٫٤
المجموع	١١٣	١٠٠٫٠

وكان المتوسط العام للعمر هو ٥١ سنة ، أما متوسط أعمار المطوفين الذين لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة فكان ٥٦ سنة ، يقابله متوسط مقداره ٤٧ سنة للمطوفين العاملين في جهة أخرى الى جانب عملهم في الطوافة ، كذلك فان متوسط أعمار المطوفين الذين يعملون في وظائف حكومية هو ٤٥ سنة مقابل متوسط مقداره ٥١ سنة للمطوفين الذين يعملون في أعمال حرة ٠

٤/٤ عدد الأولاد :

تراوح عدد الأولاد (البنين والبنات) ما بين صفر، ١٥ والأغلبية (٧٢٪) لديها من ١ الى ٨ أولاد ، وهناك ١٤٪ بدون أولاد ، والباقون ونسبتهم ١٤٪ لديهم ٩ أولاد فأكثر، ونسبة الحالات التي يكون فيها عدد الأولاد من ٣ الى ٦ هي ٥١٪ ، ويوضح الجدول الآتي توزيع المطوفين في العينة حسب عدد أولادهم :

عدد الأولاد	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
بدون أولاد	١٦	١٣٫٧
١	٥	٤٫٣
٢	٩	٧٫٧
٣	١٣	١١٫١
٤	١٦	١٣٫٧
٥	٢١	١٧٫٩
٦	١٠	٨٫٥
٧	٥	٤٫٣
٨	٥	٤٫٣
٩ فأكثر	١٧	١٤٫٥
المجموع	١١٧	١٠٠٫٠

٦/٤ مستوى التعليم :

لم يحدد ١٦ مطوفا مستوى التعليم الذي وصلوا اليـــه ، أما الباقون في العينة وعددهم ١٠١ مطوفا، فقد كان توزيعهم على النحو الآتي:

المستوى التعليمي	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
لايقرأ ولايكتب	٥	٤،٩
يقرأ ويكتب	١٣	١٢،٩
ابتدائي	١٨	١٧،٨
متوسط	٢١	٢٠،٨
ثانوي	٢٥	٢٤،٨
دبلوم	٦	٥،٩
جامعي	١١	١٠،٩
دراسات عليا	٢	٢،٠
المجموع	١٠١	١٠٠،٠

ويتضح من الجدول أن المستوى الثانوي يقابله اكبـــر عدد من الحالات يليه المتوسط فالابتدائي.

٧/٤ التفرغ للعمل في الطوافة :

أوضح ٤٩ مطوفا أنهم لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة، مقابل ٥٣ مطوفا يعملون في الوظائف الحكوميـــة أو الأعمال الأخرى وكان التوزيع كالآتى من حيث عمل المطـــوف في مهنة أخرى:

الحـــــالة	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
لايعمل	٤٩	٤٨٫٠٠
يعمل في وظيفة حكومية	٢٦	٢٥٫٥
يعمل في أعمال حرة	١٣	١٢٫٨
يعمل (لم يحدد نوع العمل)	١٤	١٣٫٧
المجموع	١٠٢	١٠٠٫٠

ومن بين مجموعة المطوفين الذين يعملون (٥٣ مطوفا) أوضح ١٧ مطوفا (٣٢٪) أنهم بدأوا العمل قبل اشتغالهم في مهنـــــة الطوافة ، بينما أوضح ٢٩ مطوفا (٥٥٪) أنهم بدأوا بعـــــد اشتغالهم في الطوافة ، ولم يقدم الباقون (٧ مطوفين) اجابـة محددة .

٨/٤ عدد سنوات العمل في مهنة الطوافة :

كان العدد المتوسط لسنوات العمل في مهنة الطوافـة هو حوالي ٣٠ سنة ، وتراوح العدد من أقل من ١٠ سنوات الـــى ما يزيد عن ٥٠ سنة ، ويبدو أن التوزيع متجانس الى حد كبيـــر، فنصف المطوفين يعملون في الطوافة منذ أقل من ٣٠ سنــــة والنصف الآخر يعملون منذ أكثر من ٣٠ سنة ، كذلك فان ثلثهـم تقريبا يعمل منذ أقل من ٢٠ سنة ، والثلث من ٢٠ الى أقـل من ٤٠ سنة ، والثلث منذ ٤٠ سنة أو اكثر. ويبين الجدول الآتـي توزيع المطوفين حسب عدد السنوات التي قضوها في مهنـــــة الطوافة :

عدد السنوات	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
أقل من ١٠ سنوات	١٩	١٨٫٨
١٠ الى أقل من ٢٠	١٥	١٤٫٩
٢٠ الى أقل من ٣٠	١٦	١٥٫٨
٣٠ الى أقل من ٤٠	١٨	١٧٫٨
٤٠ الى أقل من ٥٠	١٢	١١٫٩
٥٠ سنة فأكثر	٢١	٢٠٫٨
المجموع	١٠١	١٠٠٫٠

٥/ أسلوب العمل في الطوافة :

١/٥ تضمنت الدراسة جمع المعلومات من المطوفين عن نظام عملهم في الطوافة وخاصة من حيث عدد شركائهم، وادارة اعمالهم، ودخلهم، بالاضافة الى مرئياتهم من ناحية قبول العمل تحت ادارة اشخاص آخرين، والانفصال عن الشركاء، والدخل، ونظام توزيع الحجاج، وخدمات الوكلاء، وغيرها. وفي هذا الجزء تم تصنيف المطوفين الى ثلاث مجموعات حسب عدد الحجاج الموزعين على كل منهم وذلك على النحو الآتي:

مجموعة صغار المطوفين: ويوزع على كل منهم أقل من ٥٠٠ حاج.

مجموعة الوسط: ويوزع على كل مطوف ينتمي الى هذه المجموعة عددا من الحجاج يتراوح مابين ٥٠٠ و ١٩٩٩ حاج.

مجموعة كبار المطوفين: ويوزع على كل منهم ٢٠٠٠ حاج أو أكثر.

٢/٥ عدد الشركاء :

أوضح ٤٤ مطوفا من بين ١١٧ أنهم يعملون في مهنة الطوافة بمفردهم، ويشكل هؤلاء نسبة ٣٨٪، أما الباقون ونسبتهم ٦٢٪ فلهم شركاء يتراوح عددهم بين شريك واحد وأكثر من ١٠ شركاء ، وكان العدد الغالب من الشركاء هو شريكين الى أربعة شركاء • ومن حيث مجموعات المطوفين فقد كان ٤٤٪ من صغار المطوفين و ٢٠٪ من مجموعة الوسط و ٤٨٪ من كبار المطوفين يعملون بمفردهم بدون شركاء •

٣/٥ الانفصال عن الشركاء :

أوضح ٣٥٪ من المطوفين الذين لهم شركاء أنهم يفضلون الانفصال عن شركائهم في أعمال الطوافة ، وكانت أعلى النسب (وهي ٣٧٪) لمجموعة الوسط، بينما كانت النسبة هي ٣٣٪ لكل من مجموعتي صغار وكبار المطوفين•

٤/٥ ادارة أعمال الطوافة :

من بين ١١٢ حالة أوضح ٩٨ مطوفا أنهم يديرون أعمال الطوافة بأنفسهم، وهؤلاء نسبتهم ٨٧٫٥٪، والمطوفون الباقون لهم مديري أعمال يديرون أعمال الطوافة نيابة عنهم• وكانت نسب المطوفين الذين يديرون أعمالهم بأنفسهم هي ٨٢٪ لصغار المطوفين و ٩٩٪ لمجموعة الوسط و ١٠٠٪ لكبار المطوفين•

٥/٥ الموافقة على العمل تحت ادارة شخص أو أشخاص آخرين:

لم يوافق ٧٤ مطوفا من بين ١٠٣ على العمل في الطوافة تحت ادارة أفراد آخرين، ويمثل هؤلاء نسبة ٧٢٪، ويدل ذلك على أن أكثرية المطوفين ليس لديهم الاستعداد للعمل تحت ادارة الغير• وكانت أعلى نسب الموافقة هي تلك الخاصة بصغار المطوفين (٤٠٪) بينما كانت النسبة ٢١٪ لكبار المطوفين و٢٠٪ لمجموعة الوسط•

٦/٥ تجميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين لتحسين مستوى خدماتهم المقدمة للحجاج:

أوضح ٥٠٪ من المطوفين الذين أجريت معهم المقابلات أنهم يعتقدون أن تجميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين يؤدي الى تحسين مستوى خدماتهم للحجاج، وكانت نسب الموافقة على ذلك هي ٦٣٪ لصغار المطوفين و٤٢٪ لمجموعة الوسط و٤٣٪ لكبار المطوفين.

٧/٥ النظام الحالي لتوزيع الحجاج على المطوفين:

يوافق ٤٨٪ من المطوفين على هذا النظام، ويعارضه ٥٢٪ منهم، وتأتي أعلى نسب المعارضة من صغار المطوفين (٦٤٪) بينما تبلغ نسبة غير الموافقين ٤٨٪ في مجموعة الوسط و ٣٩٪ في مجموعة كبار المطوفين.

٨/٥ خدمات الوكلاء :

أوضح ٤٨٪ من المطوفين أن خدمات الوكلاء جيدة، وذكر ٢٨٪ أن تلك الخدمات متوسطة و ٢٤٪ رديئة أو رديئة جدا، وأوضح ٦٣٪ من صغار المطوفين أن الخدمات جيدة، يقابلهم ٣٦٪ من مجموعة الوسط و ٤٢٪ من مجموعة كبار المطوفين، وذكر ١٥٪ من صغار المطوفين و ٤٤٪ من مجموعة الوسط و ٢٥٪ من كبار المطوفين أن خدمات الوكلاء كانت متوسطة.

٩/٥ خلط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم:

ذكر حوالي ١٦٪ من المطوفين أنهم كانوا يخلطون الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم، ولم تختلف نسبة المطوفين الذين كانوا يخلطون الحجاج باختلاف عدد الحجاج الذين يخدمونهم، بمعنى أن النسب كانت متقاربة للغاية بين صغار وكبار المطوفين ومجموعة الوسط.

١٠/٥ الدخل من مهنة الطوافة :

دكر ٦٦٪ من المطوفين أن دخلهم من الطوافة لا يعوض الجهد الذي يبذلونه فيها، وكان توزيع النسب هو ٦٢٪ لصغار المطوفين، ٦٩٪ لمجموعة الوسط، ٦٦٪ لكبار المطوفين.

١١/٥ مقارنة مهنة الطوافة في الماضي والحاضر:

يرى ٦٩٪ من المطوفين أن مهنة الطوافة كانت أفضل في الماضي منها في الحاضر، وكانت أعلى نسب الموافقة على هذا الرأي هي ٧٩٪ لصغار المطوفين يليها ٦٨٪ لمجموعة الوسط و ٥٦٪ لكبار المطوفين.

/٦ النتائج الأولية لمقابلات المطوفين:

١/٦ ان أهم الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج هي الاسكان في مكة المكرمة، والاقامة في عرفات ومنى، وتوفير المياه اللازمة، والنقل. وفي هذا القسم سوف نتعرض لوجهات نظر المطوفين تجاه المشكلات المتعلقة بكل خدمة من هذه الخدمات.

٢/٦ المشكلات المتعلقة باسكان الحجاج في مكة المكرمة :

واجه ٣٧٪ من المطوفين مشكلات تتعلق باسكان حجاجهم في مكة المكرمة. وانخفضت هذه النسبة الى ٢٠٪ في حالة صغار المطوفين، الا أنها بلغت ٤٩٪ لمجموعة الوسط و ٤٦٪ لكبار المطوفين.

٣/٦ حرية سكنى الحجاج في مكة المكرمة :

يؤيد ٨٤٪ من المطوفين اعطاء الحجاج حرية السكنى في مكة المكرمة، وبلغت هذه النسبة ٩٠٪ لكبار المطوفين و ٨٨٪ لصغار المطوفين، وكانت النسبة ٧٦٪ لمجموعة الوسط.

٤/٦ المشكلات المتعلقة باقامة الحجاج في عرفات ومنى:

(أ) في عرفات:

أوضح ٤٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق باقامة الحجاج لديهم في عرفات، وكانت أقل النسب هي ٣٪ لكبار المطوفين يليها ٤٪ لصغار المطوفين ثم ٥٪ لمجموعة الوسط.

(ب) في منى:

أوضح ٣٧٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق باقامة الحجاج لديهم في منى، وكانت أقل النسب هي ١٨٪ لصغار المطوفين يليها ٤٨٪ لكبار المطوفين ثم ٥٢٪ لمجموعة الوسط.

٥/٦ كفاية المكان المخصص للحجاج في منى:

ذكر ٥٥٪ من المطوفين أن الأماكن المخصصة لهم في منى كانت كافية لحجاجهم، وأوضح الباقون عكس ذلك، وتوزعت النسب على النحو الآتي: ٧٩٪ من صغار المطوفين و ٤٩٪ من مجموعة الوسط و ٢٣٪ من كبار المطوفين كانت الأماكن المخصصة لهم في منى ذات مساحة كافية لاقامة حجاجهم.

٦/٦ المشكلات المتعلقة بتزويد الحجاج بالمياه:

(أ) في مكة المكرمة:

ذكر ٥١٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في مكة المكرمة. وكانت النسب هي ٤٠٪ لصغار المطوفين و ٥٠٪ لمجموعة الوسط و ٥٢٪ لكبار المطوفين.

(ب) في عرفات:

أوضح ١٣٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في عرفات. وكانت النسب هي ٣٪ لمجموعة الوسط و ١٤٪ لصغار المطوفين و ٢٦٪ لكبار المطوفين.

(ج) في منى:

واجه ٣٠٪ من المطوفين مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في منى. وكانت أقل النسب هي ٢٩٪ لمجموعة الوسط يليها ٣٠٪ لصغار المطوفين ثم ٣٣٪ لكبار المطوفين.

ويوضح الجدول الآتي نسب المطوفين الذين واجهوا مشكلات تتعلق بتزويد الحجاج بالمياه:

	في مكة المكرمة	في عرفات	في منى
صغار المطوفين	٤٠٪	١٤٪	٣٠٪
مجموعة الوسط	٥٠٪	٣ ٪	٢٩٪
كبار المطوفين	٥٢٪	٢٦٪	٣٣٪
الاجمالي	٥١٪	١٣٪	٣٠٪

٧/٦ المشكلات المتعلقه بنقل الحجاج:

ذكر ١٤ الى ٢٨٪ من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في نقل حجاجهم داخل المشاعر المقدسة، وكانت أعلى النسب هي ٢٨٪ للنقل من عرفات الى مزدلفة يليها ٢٤٪ للنقل من مزدلفة الى منى ثم ٢٢٪ للنفره من منى الى مكه المكرمة. وكانت أعلى النسب لكبار المطوفين، وأقلها دائما لصغار المطوفين. فعلى سبيل المثال ذكر ١٣٪ من صغار المطوفين و ٣٨٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في نقل الحجاج من عرفات الى مزدلفة، وذكر ١١٪ من صغار المطوفين و ٤١٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من مزدلفة الى منى، وذكر ١٣٪ من صغار المطوفين و ٣٤٪ من كبار المطوفين أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من منى الى مكة المكرمة.

٧/ النتائج الأولية لمقابلات الحجاج

١/٧ حسب التصنيف المشار اليه سابقا للمطوفين فان صغار المطوفين يخدمون ٩٥٢١١ حاجا، أي نسبة ١٣٫٠٪ من الحجاج الموزعين على المطوفين، ويخدم المطوفون في مجموعة الوسط ٣٢٣٤٨١ حاجا، أي نسبة ٤٤٫١٪، ويخدم كبار المطوفين ٣١٤٢٢١ حاجا، أي نسبة ٤٢٫٩٪. لذلك يكون من الضروري أخذ هذا الاختلاف في اعداد الحجاج لدى كل مجموعة بعين الاعتبار، بمعنى أن شكوى ٢٠٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين لها وزن أكبر من شكوى ٥٠٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين، لأن الأولى تتعلق بعدد ٦٢٨٤٤ حاجا بينما الثانية تتعلق بعدد ٤٧٦٠٦ حاجا. وفي مناقشتنا للنتائج الأولية لمقابلات الحجاج سنوضح نسبة الحجاج داخل كل مجموعة على حدة وكذلك النسبة العامة للحجاج.

٢/٧ ولحساب النسبة العامة للحجاج نضرب النسبة الخاصة بالحجاج لدى كل مجموعة من المطوفين في عدد الحجاج الموزعين على هذه المجموعة، ثم نجمع حواصل الضرب ونقسم على العدد الكلي للحجاج الموزعين على المطوفين، أي أن:

$$\text{النسبة العامة للحجاج} = \frac{(\text{س}\times ٩٥٢١١) + (\text{ص}\times ٣٢٣٤٨١) + (\text{ع}\times ٣١٤٢٢١)}{٧٣٢٩١٣}$$

حيث س هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى صغار المطوفين

، ص هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى مجموعة الوسط

، ع هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى كبار المطوفين

٣/٧ اقامة الحجاج في المشاعر المقدسة :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أماكن الاقامة التي أعدها لهم المطوفون كانت رديئة أو رديئة جدا، وذلك لكل مجموعة من مجموعات المطوفين على حدة ، والنسبة العامة للشكوى من اماكن الاقامة في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى:

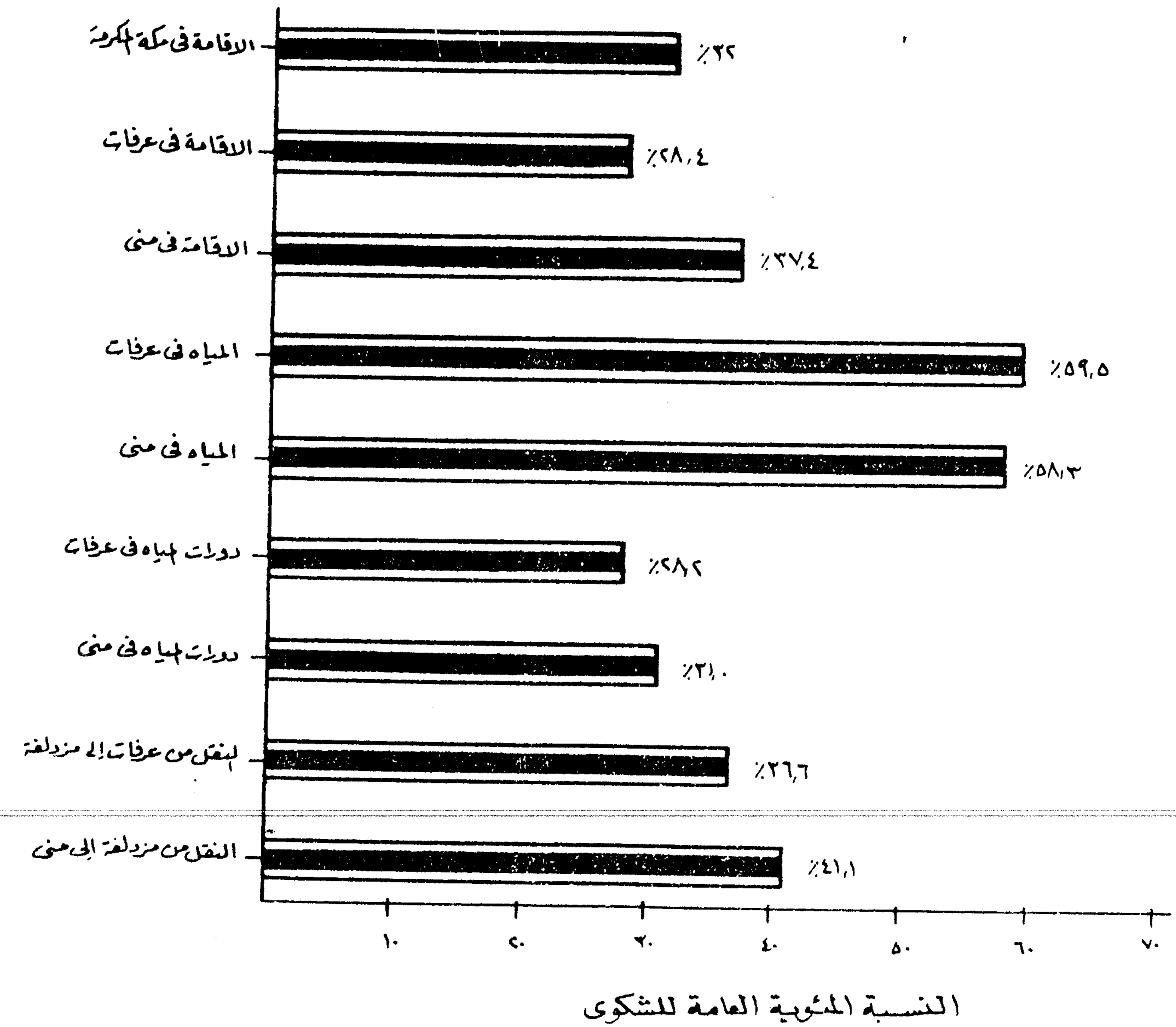
	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
مكة المكرمة	٢٥٫٦٪	٢٦٫٧٪	٣٩٫٦٪	٣٢٫٠٪
عرفات	١٨٫٠٪	٢٧٫٧٪	٣٣٫٧٪	٢٨٫٤٪
منى	٢٤٫٨٪	٣٦٫٢٪	٤٤٫١٪	٣٧٫٤٪

ويبين الجدول أن أعلى نسب الشكوى تأتي من الحجاج المقيمين لدى كبار المطوفين، كذلك فان أعلى النسب تخص الاقامة في منى يليها مكة المكرمة ثم عرفات.

٤/٧ نوعية اماكن الاقامة في مكة المكرمة :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا عدم رضاهم عن نظافة أماكن اقامتهم لدى المطوفين في مكة المكرمة وكذلك مستوى الضوضاء ودرجة التهوية ودخول ضوء النهار فيها :

الشكل رقم ٤ :
أسباب الشكوى والنسبة المئوية العامة لكل منها



	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
النظافة	٢٧٫٢٪	٢٩٫٦٪	٣٥٫٦٪	٣١٫٧٪
الضوضاء	٣٤٫٤٪	٤٧٫٣٪	٣٦٫١٪	٣٩٫٦٪
التهوية	٢٥٫٦٪	٢٧٫٣٪	٤٣٫٢٪	٣٣٫٨٪
ضوء النهار	٢١٫١٪	٢٤٫٥٪	٢٩٫٠٪	٢٥٫٨٪

ويبين الجدول أن الضوضاء كانت مصدرا لأعلى نسب الشكوى، يليها التهوية ثم النظافة ، وكان دخول ضوء النهار مصدرا لأقل نسب الشكوى.

٥/٧ المياه :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن المياه لم تكن مرضية لهم :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
عرفات	٥٠٫٦٪	٥٨٫٣٪	٦٤٫٥٪	٥٩٫٥٪
منى	٤٦٫٠٪	٥٥٫٥٪	٦٦٫٣٪	٥٨٫٣٪

ويلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكوى هي للحجاج لدى كبار المطوفين، وأقل النسب للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من المياه في عرفات تزيد عن تلك الخاصة بمنى في حالتي صغار المطوفين والوسط، والعكس في حالة كبار المطوفين حيث كانت نسبة الشكوى من المياه في منى أعلى منها في عرفات.

٦/٧ دورات المياه :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن دورات المياه لم تكن مرضية لهم :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
عرفات	١٧،٥٪	٣٠،٤٪	٢٨،٧٪	٢٨،٢٪
منى	١٣،٥٪	٣٦،٨٪	٣٣،٨٪	٣١،٠٪

ويلاحظ من الجدول أن أقل نسب الشكوى هي للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من دورات المياه في منى تزيد عن تلك الخاصة بعرفات في حالتي كبار المطوفين ومجموعة الوسط.

٧/٧ المواصلات:

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أسلوب ووسائل النقل التي أعدها لهم المطوف كانت رديئة أو رديئة جدا :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
من عرفات الى مزدلفة	٢٨،١٪	٣١،٥٪	٤٤،٩٪	٣٦،٦٪
من مزدلفة الى منى	٣٠،٩٪	٣٧،٠٪	٤٩،٢٪	٤١،١٪

ويلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكوى كانت للحجاج التابعين لكبار المطوفين. كما أن نسب الشكوى الخاصة بانتقال الحجاج من مزدلفة الى منى كانت تزيد عن تلك الخاصة بانتقالهم من عرفات الى مزدلفة.

٨/٧ اذا فحصنا النسب المئوية العامة لشكاوى الحجاج من الاقامة والمياه ودورات المياه والمواصلات (الفقرات ٣/٧، ٥/٧، ٦/٧، ٧/٧) نلاحظ أن ترتيبها على النحو الآتي من الأكثر الى الأقل:

سبب الشكوى	النسبة المئوية العامة	نوع الشكوى	تقدير عدد الحجاج الشاكين
المياه في عرفات	٥٩,٥٪	غير مرضية	٤٣٦٠٨٣
المياه في منى	٥٨,٣٪	غير مرضية	٤٢٧٢٨٨
النقل من مزدلفة الى منى	٤١,١٪	رديء أو رديء جدا	٣٠١٢٢٧
الاقامة في منى	٣٧,٤٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٧٤١٠٩
النقل من عرفات الى مزدلفة	٣٦,٦٪	رديء أو رديء جدا	٢٦٨٢٤٦
الاقامة في مكة المكرمة	٣٢,٠٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٣٤٥٣٢
دورات المياه في منى	٣١,٠٪	غير مرضية	٢٢٧٢٠٣
الاقامة في عرفات	٢٨,٤٪	رديئة أو رديئة جدا	٢٠٨١٤٧
دورات المياه في عرفات	٢٨,٢٪	غير مرضية	٢٠٦٦٨١

ويوضح الشكل رقم ٤ أسباب الشكوى والنسبة المئوية العامة لكل منها.

٩/٧ الغـذاء :

ذكر ٣٥.٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٣٤.١٪ لدى مجموعة الوسط و ١٢.٤٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين أن المطوف كان مسؤولا عن وجباتهم الغذائية. والنسبة العامة هي ٢٥.١٪ من الحجاج.

ويوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين قاموا بأنفسهم باعداد طعام مطبوخ في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى لكل مجموعة من مجموعات المطوفين. وكذلك النسبة العامة في كل حالة :

	صغار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
مكة المكرمة	٧٧.١٪	٧٢.٦٪	٥٩.٩٪	٦٨.٠٪
عرفات	٢٥.٨٪	٣٣.٦٪	٣٥.٢٪	٣٣.٨٪
منى	٤٨.٥٪	٤٦.٢٪	٤٦.١٪	٤٦.٦٪

ويلاحظ أن النسبه العامة للحجاج الذين أعدوا طعاما مطبوخا بأنفسهم كانت اكبر في حالة مكة المكرمة يليها منى، وأقلها في عرفات. وكان لصغار المطوفين أعلى نسبة في حالة مكة المكرمة وأقل نسبة في حالة عرفات. ولا تختلف النسب الثلاث الخاصة بمجموعات المطوفين عن بعضها كثيرا في حالة منى.

١٠/٧ اختيار المطوف:

ذكر ٤٤.٩٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٦٤.١٪ من

الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦٥،٩٪ من الحجاج لدى كبـــار المطوفين أنهم اختاروا المطوف بأنفسهم. والنسبة العامة هي ٦١،٢٪ من الحجاج.

١١/٧ مقابلة المطـوف:

ذكر ٧٠،٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفيـن و ٥٠،٦٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١،٤٪ من الحجاج لدى كبـــار المطوفين أن الفرصة اتيحت لهم لمقابلة المطوف. والنسبة العامة هي ٥٠،٦٪ من الحجاج.

ومن بين الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلـة المطوف ذكر ٧٢،٣٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٥٦،٧٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٠،٦٪ من الحجاج لدى كبـــار المطوفين أنهم كونوا علاقة شخصية مع مطوفيهم. والنسبـة العامة هي ٥٧،١٪ من الحجاج.

كذلك ذكر ٧٤،٤٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٦٤،٩٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦١،٤٪ من الحجاج لدى كبـار المطوفين (من بين الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلة المطوف) أنهم وجدوا المطوف كما توقعوه أن يكون. والنسبة العامة هي ٦٥،٢٪ من الحجاج. ويلاحظ أن حوالي ثلث الحجـاج لدى المطوفين وجدوا مطوفيهم على غير ما توقعوا أن يكونـوا عليه. بمعنى أن الصورة التي كانت مرسومة في مخيلتهـم للمطوف وخدماته كانت تختلف عما شاهدوه بالفعل. وقد يرجع ذلك الى عدة أسباب أهمها أزدحام الحجاج الشديد لدى المطوف وسوء الادارة وسوء المعاملة وعدم تقديم الخدمات المناسبة اللازمة للحجاج.

ومن الملاحظ أن مجموعة صغار المطوفين تميزت بأعلـى نسبة من الحجاج الذين اتيحت لهم الفرصة لمقابلة المطـوف، وكذلك بالنسبة لتكوين علاقة شخصية بين الحاج والمطـوف، وأيضا بالنسبة الى أن المطوف كان كما توقعه الحاج.

١٢/٧ انطباعات الحجاج عن مطوفيهم :

كانت انطباعات ٧٤٫٨٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٧٤٫٢٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٧٫٢٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين جيدة أو متوسطة ، وكانت النسبة العامة للانطباعات الجيدة أو المتوسطة هي ٦٧٫١٪.

١٣/٧ تزكية الحاج للمطوف لدى الحجاج الآخرين القادمين للحج في المستقبل :

ذكر ٥٢٫٠٪ من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٤٦٫٥٪ من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١٫٩٪ من الحجاج لدى كبار المطوفين أنهم يزكون مطوفيهم لدى غيرهم من الحجاج مستقبلا. والنسبة العامة للتزكية هي ٤٥٫٦٪ من الحجاج يقابلها ٥٤٫٤٪ من الحجاج لن يقوموا بتزكية مطوفيهم.

ويلاحظ أن نسب التزكية تقل كثيرا عن النسب المقابلة لها والخاصة بانطباعات الحجاج الجيدة أو المتوسطة عن مطوفيهم. كذلك فان أقل النسب بين مجموعات المطوفين هي تلك الخاصة بكبار المطوفين.

الملحق

- حسين عبد الرحمن سنجر
- حسين حسان عطرجي
- حسين رضي آشي
- حسين سراج فوال
- حسين عبدالله درويش عابد
- حسين عبدالله قنة
- سالم علي سو
- سراج احمد علي قصاص
- سراج حامد زهران
- سراج صدقة ابو العلا
- سراج عبدالله زين الدين
- سعاد فوال
- سلمان بكر سرحان
- سليمان ابراهيم المنصوري
- سليمان ناصر اكرم الدين
- صادق علوي
- صالح ابراهيم منصوري
- صالح حمزة صدقة
- صالح محمد سرحي
- صالح محمد نصرة
- صالح مصطفى سمنودي
- صديق جابر دمنهوري
- عباس حسن حويت
- عباس عبدالله خيمي
- عباس عقيل شيخ جمل الليل
- عبدالرحمن جميل سالم
- عبد الرحمن سعيد بانا
- عبد الرشيد سالم ثاني
- عبد العزيز عبدالرحمن بهادر
- عبد العزيز عبد السلام بناني
- عبد العزيز عبد السلام منشي
- عبد العظيم مظهر مندورة
- عبد الكريم عبدالله نوري
- عبد الله محمد سالم
- عبد الله محمد ميرف
- عبد الله مكوار

- عبد الله هاشم حمزة
- عبد المنعم حسين راوة
- عبد الواحد محمد الشافعي
- عبد الوهاب علي عمارن
- عصام جميل اسماعيل
- علوي علي هاشم نحاس
- علي حسن عندورة
- علي حسين محمد سقاوي
- علي عبد الحميد مداح
- علي محمد موسى
- عمر سراج ولي
- عمر عباس فقيه
- عمر علي مشعع
- عمر محمد سلمى
- عمر محمد نور كلنتوه
- فاطمة حسن غزال
- فاطمة عبد الله سرسعسو
- فايدة شمسان سعدي
- فوزي محمد شمعس
- فوزية غني سبعة
- محمد احمد سواوي
- محمد حامد بحش
- محمد حسن دعس
- محمد حمادة خوج
- محمد سراج بوقس
- محمد سراج غزاوي
- محمد سعيد تمار
- محمد سعيد طاهر بنجر
- محمد سعيد حوتي
- محمد صالح حرامي
- محمد صالح محمد شبيطي
- محمد علي الرشيدي
- محمد علي حمري
- محمد علي غزاوي
- محمد علي ماريا
- محمد فاروق سيف الدين

- محمد مكي رضوان شواري
- محمد نور خرفس
- محمد هاشم محمد حسين سعدي
- محمود حسن تركي
- محمود سراج كاتبي ؟
- محمود عادل عمرة
- محمود عباس هلال خريبة
- محمود مصطفى الحسن
- مصلح عمر سو
- موسى محمد موسى
- نوري عبد الحميد هدايو
- هاشم حسن الكاظر
- هاشم سليمان عنقاوي
- هلال عبد الله سمسار
- يحيى احمد عبد الوهاب

بيان باسماء المطوفين بالعينة المسحوبة
لدراسات المطوفين عام ١٤٠١هـ

- ابراهيم امين سرحان
- احمد بوشة العباسي
- احمد سليمان باشا
- احمد عبدالحميد كوفية
- احمد عبدالرحمن ابوسبعة
- احمد عبدالرحمن فراز
- احمد عبدالله حداوي
- احمد محمد سعيد سقطي
- احمد مختار باتوبارة
- اسامة عبدالله سمنودي
- اسماعيل عبداللطيف بنون
- امين صالح اسماعيل راوه
- توفيق جميل بصير احمد
- جمال محمد رشيدي
- حسن اسماعيل بوقس
- حسن سعيد بانه
- حسن سعيد مفتي
- حسن عبدالله زين العابدين
- حسن محمد كاظم
- حسين سراج قوال
- حسين صدقة جمال عطرجي
- حسين عبدالرازق مروة
- حسين عبدالله فتة
- سالم علي بو
- سعاد عبدالرحمن قوال
- سلمون بكر سرحان
- سليمان اكرم الدين
- صالح محمد حسن سرنجي
- صديق جابر دمنهوري
- طلال صالح قطب
- عباس حسن حويت

- عبد الباسط محمد حسين
- عبد الرحمن جميل سالم
- عبد العزيز عبد السلام بناني
- عبد الله أحمد ابوسبعة
- عبد الله اسماعيل بخالدي
- عبد الله عباس مكوار
- عبد الله محمد مسلم
- عبد الله هاشم صحرة
- عصام جميل اسماعيل
- علوي علي هاشم نحاس
- علي حسن عسندورة
- علي حسين عنقاوي
- علي عبد الحميد مداح
- عمر سراج ولي
- عمر عباس فقيه
- عمر محمد ساحي
- فوزية علي سمه
- فيصل زين العابدين كالو
- محمد حامد بدني
- محمد سراج عزاوي
- محمد سعيد سنجر
- محمد صدقي صحرة
- محمد صالح الحرامي
- محمد صالح نفيطي
- محمد طيب كمعسر
- محمد علي رشيدي
- محمد نور حوقير
- محمود حسين دوكي
- محمود سراج كالو
- مصلح عمر صالح بو
- نورآيت عبد الحميد بدايو
- يحيى أحمد عبد الوهاب

HAJJ RESEARCH CENTRE
KING ABDUL AZIZ UNIVERSITY
PILGRIM HOUSING
THROUGH MOTAWWIF 1401 A.H.

مركز أبحاث الحج
جامعة الملك عبدالعزيز
اسكان الحجاج لدى المطوفين
عام ١٤٠١ هـ

[illegible] ______ المكان Place ______ التاريخ Date ______ الوقت Time ______

Q.1 Which members of your family are making Hajj with you this year?

(١) من يؤدي الحج معك هذا العام من أفراد عائلتك ؟

الحاج Hajee (M)	الحاجة Hajjah (F)	الزوجة Wife	الزوج Husband	الأب Father	الأم Mother

How many (كم من الأبناء Sons____ كم من البنات Daughters____ كم من الاخوة Brothers____ كم من الاخوات Sisters ____)

In-laws (الأب Father_____ الأم Mother _____ كم من الاخوة Brothers_____ كم من الاخوات Sisters ____) أقارب الزوجة (أو الزوج)

Others: آخرون :

MALES الذكور		FEMALES الاناث	
صلة القرابة Relationship	العدد Number	صلة القرابة Relationship	العدد Number

In all, how many people ______ العدد الاجمالي لأفراد عائلتك الذين يحجون معك

Q.2 Madhab (٢) المذهب :

حنبلي Hanbali	حنفي Hanafi	مالكي Maliki	شافعي Sha'afi	سني Sunni
جعفري Jaafri	زيدي Zaidi	شيعي Shi'a	مذهب آخر Others	غير معروف Unknown

Q.3 Hajj (٣) نية الحج :

قران Qiran	تمتع Tamatto	افراد Ifrad	نية أخرى Other

Q.4 Name of the City, town or village where you live. ______

(٤) اسم المدينة أو البلدة أو القرية التي تعيش فيها

Q.5 Is this a city town village

(٥) هل هي مدينة بلدة قرية ؟

Q.6 If village, name of nearest big city ______________ (٦) اذا كنت تعيش فى قرية - اذكر اسم اقرب مدينة اليهـــا :

Q.7 Country of residence: ______________ (٧) اسم الدولة التى تقيم فيها :

Q.8 Date of arrival in Saudi Arabia for Hajj: ______________ (٨) تاريخ وصولك الى المملكة للحج :

Arabic Date? No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجرى ؟

Q.9 How did you travel to Saudi Arabia? (٩) طريقة قدومك الى المملكة :

Air الجو Sea البحر Land البر Walk على الاقدام

If by land, describe vehicle: ______________ اذا كان قدومك بطريق البر - ما نوع المركبة ؟

Q.10 Entry point in Saudi Arabia ______________ (١٠) اسم المدينة التى دخلت منها المملكة :

Q.11 Date you arrived in Makkah for actually performing Hajj ______________ (١١) تاريخ وصولك الى مكة لاداء الحج فعلا

Arabic Date. No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجرى

(١٢-١٤) العمر الجنس الجنسية

Q.12 Age ______________ Q.13 Sex ______________ Q.14 Nationality ______________

Q.15 Current Work Status (١٥) الوضع الحالى للعمل :

يعمل	لايعمل	متقاعد	ربة منزل	طفل	طالب
In Work	Out of Work	Retired	Housewife	Child	Student

Q.16 What is your occupation? ______________ (١٦) الوظيفة أو المهنة :

In which field ______________ مجال العمل :

Designation/Title Rank ______________ اللقب أو المرتبة :

Q.17 Self Employed No لا Yes نعم (١٧) هل تعمل لنفسك ؟

Q.18 Supervise Others No لا Yes نعم (١٨) هل تشرف على آخرين فى العمل ؟

Q.19 Iqama of Saudi Arabia No لا Yes نعم (١٩) هل تقيم فى المملكة ؟

If yes, for how many years ______________ فى حالة نعم - منذ كم سنة تقيم ؟

Q.20 Years of education ______________ (٢٠) عدد سنوات التعليم

Q.21 Mother Tongue (write name) ______________ (٢١) ماهى لغتك الام ؟

Read it No لا Yes نعم هل يمكنك قراءتها ؟

Write it No لا Yes نعم هل يمكنك كتابتها ؟

Q.22 Other Languages (٢٢) اللغـــات الأخـــرى

Name	فهـــم Understand	محادثة Speak	قراءة Read	كتابة Write	اسم اللغة
Arabic					العربية
English					الانجليزية
French					الفرنسية

Q.23 Is this your first Hajj? No لا Yes نعم (٢٣) هل هذه أول مرة تؤدى فيها الحـــج ؟

Q.24 If no, is this a Proxy Hajj? No لا Yes نعم (٢٤) فى حالة لا ـ هل تحج بدلا عن شخص آخـــر ؟

Q.25 How many times have you performed Hajj before this? ________________ (٢٥) كم مرة أديت الحج من قبل؟

Q.26 Name of your Motawwif: ________________ (٢٦) ما اسم مطوفك الذى تتبعه ؟

SEARCH FOR ACCOMMODATION IN MAKKAH — الحصول على المسكن فى مكة المكرمة

1. On what date did you arrive in Makkah? ________________ ماتاريخ وصولك الى مكة المكرمـة ؟

2. On what date will you leave Makkah? ________________ ماتاريخ مغادرتك مكة ان شاء الله ؟

3. Did you negotiate for this accommodation for yourself or for the group as a whole? Self لنفسى Group للمجموعة — هل قمت بالتفاوض بشأن الايجار لنفسك فقط أم للمجموعة كلها ؟

4. Was this the only place you saw before you rented it? No لا Yes نعم — هل هذا المسكن هو الوحيد الذى زرته قبل تأجيـــره ؟

5. If no, why did you choose this accommodation? — فى حالة لا، لماذا اخترت هذا المسكن؟

a) Because it was close to the Haram No لا Yes نعم لقربه من الحرم

b) Because it was close to the market No لا Yes نعم لقربه من السوق

c) Because it was close to a main road No لا Yes نعم لقربه من الطريق الرئيســـى

d) Because it was clean No لا Yes نعم لنظافتـــه

e) Because the rent was just right No لا Yes نعم لان الايجار مناسب

f) Because the size suited you No لا Yes نعم لان حجمه مناسب لك

g) Because it had greater privacy No لا Yes نعم لانه منعزل أكثر

h) ________________________

i) ________________________

j) ________________________

RENT

الايجـــــــــار

1. For how long a period have you rented this place? ____________ ماطول فترة تأجير هذا المكان ؟

2. What is the total rent of this accommodation? ____________ ماجملة الايجار الذى تدفعه لهذا المسكـــــــن ؟

3. What is your family's share for this? ____________ ما القيمة التى تشارك بهـا عائلتك فى الايجـــــار؟

4. How many persons share this? ____________ كم عدد الاشخاص الذيـن تدفع عنهم هذا الايجـــــار؟

5. Is the cost of water, electricity included? No لا Yes نعم هل اجرة الماء والكهرباء محسوبة فى الايجـــــار؟

6. If no, what is the amount you are paying for water ____________ فى حالة لا، كم تدفع أجرة المـاء ؟

electricity ____________ كم تدفع أجرة الكهرباء

DESCRIPTION OF ACCOMMODATION

وصف مكان الاقامـــــة

المكان عبارة عن :

1. The accommodation is a Room? غرفـة a Hall? صالـة a Tent? خيمـة a Hotel Room? غرفة فـندق

an Apartment? شـقة a semi-detached house? منزل ذو مدخل مشترك a double-storeyed house? منزل ذو طابقيـن

an independent bungalow/villa? فيلا أى منزل ذو طابق واحـد

2. The building has how many floors? ____________ كم طابقا بالمبنى ؟

3. The accommodation is located on which floor? ____________ فى أى طابق يقع مكان الاقامة ؟

	Number العـدد	Persons Sharing الافـراد المشتركين	
4. It has how many bedrooms?	______	______	عدد غرف النوم به ؟
Sitting rooms?	______	______	عدد غرف الجلوس به ؟
dining rooms?	______	______	عدد غرف الطعام به ؟
sitting and dining rooms.	______	______	عدد غرف الجلوس والطعام به ؟
attached bathrooms you can use?	______	______	عدد الحمامات التى يمكنك استخدامها بـه
other bathrooms you can use?	______	______	عدد الحمامات الاخرى التى يمكنك استخدامها ؟
kitchens?	______	______	عدد المطابخ ؟
other rooms (describe):	______	______	عدد الغرف الاخرى ؟ (وضح نوعها)

5.	How many of the bathrooms which you can use have:		كم حماما من التى يمكنك استخدامها يوجد به :
	Tub	________	مغطس (بانيو)
	Shower	________	دوش
	Wash Basin	________	مغسلة لليد
	W.C. (English)	________	كرسى مرحاض أوربى
	(Arabic)	________	مرحاض عربى
	Bidet	________	شطافة
6.	Which of the following are there in the kitchen?		أى التجهيزات الآتية توجد فى المطبخ ؟
	Sink	________	حوض
	Cooker	________	جهاز طبخ
	Fridge	________	ثلاجة
	Cupboard	________	دولاب
7.	Does the accommodation have access to the following services within it.		هل يوجد بمكان الاقامة الخدمات الآتية ؟
	Electricity	No لا Yes نعم	الكهرباء
	Piped Water	No لا Yes نعم	ماء جارى
	(for how many hours)	________	لمدة كم ساعة يوميا
	Drainage	No لا Yes نعم	شبكة مجارى
	Garbage Disposal	No لا Yes نعم	جمع القمامة
8.	How many people share this accommodation?	________	كم شخصا يشتركون فى مكان الاقامة ؟
9.	Do they all belong to your family?	No لا Yes نعم	هل جميعهم من عائلتك؟
10.	If no, how many families?	________	فى حالة لا، كم عائلة ينتمون اليها ؟
11.	What is the size of the	bedrooms? length: _____ الطول width: _____ العرض	ابعاد غرف النوم
		living rooms? length: _____ الطول width: _____ العرض	ابعاد غرف الجلوس

LOCATION OF ACCOMMODATION — موقع مكان الاقامة

1. Name of area. ____________ اسم المنطقة
2. Name of street: ____________ اسم الشارع
3. Number of building: ____________ رقم المبنى
4. Number of room/apartment: ____________ رقم الغرفة أو الشقة
5. Name of building: ____________ اسم المبنى
6. Distance from the Haram: المسافة من الحرم ________ Main Road ________ المسافة من الطريق الرئيسي

   Motawwif's Office: ____________ المسافة من مكتب المطوف
7. How long does it take to travel to the Haram? ____________ ما هو الوقت الذى تستغرقه للذهاب الى الحرم؟
8. How do you normally go there? ____________ كيف تذهب الى الحرم عادة ؟

   and how often daily ____________ كم مرة يوميا
9. What is the transport cost (if any) for one way? ____________ ما هى أجرة الركوب (اذا كنت تركب) لاتجاه واحد فقط ؟
10. Accommodation is located on — مكان الاقامة يقع على :

    طريق رئيسي Main road — طريق فرعي side road — زقاق lane — زقاق فرعي side lane — زقاق مسدود cul-de-sac
11. Accommodation is easily accessible? No لا Yes نعم — هل الوصول الى مكان الاقامة سهل؟
12. Accommodation is located on hill side. No لا Yes نعم — هل مكان الاقامة يقع على منحدر؟
13. If yes, is the gradient — very steep شديد جدا — steep شديد — gentle بسيط — فى حالة نعم هل المنحدر:
14. Can a vehicle get here No لا Yes نعم — هل يمكن أن تصل اليه مركبة؟

REMARKS OF OBSERVER — ملاحظات الباحث

1. External condition of building is — الحالة الخارجية للمبنى

   جيدة جدا Very Good — جيدة Good — معقولة Fair — سيئة Poor — سيئة جدا Very Poor
2. The surrounding area is — نظيفة Clean — قذرة Dirty — قذرة جدا Very Dirty — المنطقة المحيطة

٢٨) ماهي وسائل نقل الحجاج التي تستخدمها ؟

وسيلة النقل	العدد الذي تمتلكه	العدد الذي تؤجره
سيارات صغيرة (٥ مقاعد)		
سيارات متوسطة (٦–٨ مقاعد)		
سيارات كبيرة (٩ فأكثر)		
حافلات صغيرة (عدد الركاب ——)		
حافلات كبيرة (عدد الركاب ——)		

٢٩) هل كنت تعرف موعد وصول الحجاج الموزعين عليك؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم، كيف عرفت ؟ ______

ومتى عرفت ؟ ______

متى بدأ وصول حجاجك؟ (التاريخ) : ______

متى وصل ٥٠٪ من حجاجك؟ (التاريخ) : ______

متى وصل جميع حجاجك؟ (التاريخ) : ______

هل وصلك جميع الحجاج الموزعين عليك ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة لا – لماذا ؟ ______

______

٣٠) هل واجهتك مشاكل في نقل حجاجك

☐ في قدومهم الى مكة
☐ من مكة الى منى
☐ من منى الى عرفات
☐ من مكة الى عرفات
☐ من عرفات الى مزدلفة
☐ من مزدلفة الى منى
☐ من منى الى مكة

هل كانت المشاكل بسبب

☐ عدم علمك بموعد وصول الحجاج مسبقا
☐ تأخر وصول الحجاج عن المواعيد المحددة
☐ عدم انتظام وسائل نقل الحجاج أو تعطلها

______

______

هل المشاكل التي واجهتها في نقل الحجاج هذا العام أسوأ من العام الماضي ؟

☐ نعم ☐ لا

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبد العزيز
مركز ابحاث الحج

المسح الاحصائي لمهنة الطوافـــة

المرجو وضع علامة x داخل المربع المجاور للاجابة الصحيحة واكمال بقيـــة المعلومات المطلوبة • وفي حالة تعبئة الاستمارة بواسطة وكيل المطوف أو مدير اعماله يراعى أن تكون جميع المعلومات الشخصية عن المطوف نفسه •

١- اسم المطوف: ____________

٢- العمـــــر: ______ سـنـة
كم سنة قضيتها في مهنة الطوافة؟ قضيت ______ سـنـة

٣- هل تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة ؟
☐ نعم ☐ لا
اذا كنت تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة فهل هي:
☐ عمل حكومي ☐ عمل تجاري ☐ عمل خاص
☐ عمل آخر (ماهو؟ ______)

٤- كم عدد شركائك في الطوافة ؟ ______
كم شريكا من شركائك عمل معك في الطوافة هذا العام؟ ______
هل تفضل الانفصال عن شركائك في الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

٥- في أي سنة بدأت العمل في مهنة الطوافة ؟ بدأت في سنة ______ هـ
كيف بدأت مهنة الطوافة ؟
☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف
اذا كان والدك مطوفا - كم عاما قضاها والدك في مهنة الطوافة ؟ ______

٦- كم عدد أولادك؟ عدد البنين ______ ، عدد البنات ______
كم ولدا من أولادك يساعدك في مهنة الطوافة ؟ ______
كم ولدا من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف في المستقبل؟ ______
هل تنصح أولادك بالعمل في الطوافة مستقبلا؟ ☐ نعم ☐ لا

٧- أعلى شهادة دراسية حصلت عليها : ______
ماهي اللغات الأجنبية التي تتحدث بها؟
اللغات هي: ______ ______ ______
______ ______ ______

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبد العزيز ، جدة
مركز أبحاث الحج

اخي المطوف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

يطيب لي ان احييك بعد انتهاء موسم الحج هذا العام اعاده الله علي المسلمين بالخير والبركة ، ويسرني ان انتهز هذه الفرصة لادعوك للتعاون مع مركز ابحاث الحج بجامعة الملك عبدالعزيز وذلك بالمساهمة في الدراسة العلمية التي يجريها المركز هذا العام عن المطوفين ، والخدمات التي يقدمونها لضيوف الرحمن ، والعقبات التي تواجههم في اداء خدماتهم علي الوجه الاكمل . وقد تضمنت هذه الدراسة الشاملة اختيار عينة عشوائية من المطوفين واجراء المقابلات معهم ، ومع الحجاج الذين اقاموا لديهم في منى ومكة المكرمة ، واستكمالا للمعلومات اللازمة للدراسة نأمل منكم تعبئة هذه الاستمارة بكاملها مع مراعاة الدقة قدر الامكان .

وانني اذ اشكركم علي تعاونكم الطيب ومساهمتكم القيمة ، فانني ادعوكم للمشاركة معنا في هذه الدراسة بمقترحاتكم وملاحظاتكم التي قد لا تتسع لها هذه الاستمارة ، وذلك اما بارسالها الينا أو بالتفضل بزيارتنا ومناقشتها معنا .

والله أسأل ان يهدينا سبيل الرشاد وان يتقبل منا جهدنا المتواضع في خدمة ضيوف بيته الحرام .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

مدير مركز ابحاث الحج

سامي محسن عنقاوي

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
جامعة الملك عبدالعزيز
مركز أبحاث الحج

دراسة خدمات المطوفين ١٤٠١هـ

١) اسم المطوف : ______________

٢) العمر : ________ سنة

٣) كم عدد أولادك؟ عدد البنين ________ عدد البنات ________

ما هي أعمار البنين والمراحل التعليمية التى يدرسون فيها ؟

	العمر بالسنة	المرحلة التعليمية		العمر بالسنة	المرحلة التعليمية
١)			٥)		
٢)			٦)		
٣)			٧)		
٤)			٨)		

هل لديك أبناء يعملون ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،ما نوع الأعمال التى يعملون فيها ؟ (اذكر العمر وضع ✓ فى المكان المناسب)

	عمر الابن	عمل حكومى	عمل تجارى	عمل آخر (ما هو؟)
١)				
٢)				
٣)				
٤)				

٤) كم ولدا من أولادك يساعدك فى مهنة الطوافة هذا العام ؟ ________

كم ولدا من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف فى المستقبل؟ ________

هل تنصح أولادك بالعمل فى الطوافة مستقبلا؟ ☐ نعم ☐ لا

كم فردا من أقاربك يعمل معك فى الطوافة هذا العام؟ ________

٥) أعلى شهادة دراسية حصلت عليها : ____________

اللغات الاجنبية التى تلم بها : (أكتب اسم اللغة وضع علامة ✓ فى المكان المناسب)

اسم اللغة	كتابة	قراءة	محادثة	فهم

٦) الدول الاسلامية الى زرتها خلال السنتين الماضيتين، وكم مرة زرت كل دولة منها ؟

اسم الدولة	عدد مرات زيارتها

٧) كم سنة قضيتها فى مهنة الطوافة ؟

هل تعمل فى مهنة أخرى غير مهنة الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ما هى المهنة (أو الوظيفة) الأخرى؟ ____________

منذ كم سنة تعمل فيها ؟ ____________

هل تدير أعمال الطوافة ☐ بنفسك ☐ ينوب عنك مدير أعمال تحت اشرافك ☐ بدون اشرافك

هل يمكنك العمل فى الطوافة تحت ادارة شخص أو أشخاص آخرين؟ ☐ نعم ☐ لا

٨) كم عدد شركائك فى الطوافة ؟ ____________

كم شريكا من شركائك يعمل معك فى الطوافة هذا العام؟ ____________

هل توجد مشاكل بينك وبين شركائك ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل تفضل الانفصال عن شركائك فى الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

٩) فى أى سنة بدأت العمل فى مهنة الطوافة ؟ ____________

كيف بدأت مهنة الطوافة ؟

☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف

اذا كان والدك مطوفا - كم عاما قضاها والدك فى مهنة الطوافة ؟ ____________

١٠) كم عدد مساعديك وموظفيك هذا العام حسب جنسياتهم؟

الجنسية	عدد المساعدين والموظفين	نوعية الاعمال التي يقومون بها
السعوديون	______	______
الجنسيات الاخرى	______	______

هل هم يعملون معك أثناء موسم الحج فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم من مساعديك وموظفيك يستطيع التحدث مع الحجاج بلغاتهم الوطنية ؟ ______

ماهو اجمالي الرواتب التي دفعتها للمساعدين والموظفين خلال موسم الحج ؟ ______ ريال سعودي .

ماهو الأساس الذي تستخدمه في حساب عدد العمال اللازمين لك بالنسبة لعدد الحجاج ؟

______

١١) ماهو متوسط عدد الحجاج الرسمي الموزع عليك ؟ ______

كم عدد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام ؟ ______

جنسيات وأعداد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام :

جنسية الحجاج	عدد الحجاج
______	______
______	______
______	______

هل تفضل خدمة حجاج من جنسية واحدة فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ، ماهي هذه الجنسية ؟ ______

١٢) هل سبق لك أن خدمت عددا أكبر من الحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - في أي سنة خدمت أكبر عدد من الحجاج؟ ______

وكم كان عددهم في تلك السنة ؟ ______

١٣) هل خدمت هذا العام حجاجا أكثر أم أقل من العام الماضي ؟ -

☐ خدمت عددا أكبر هذا العام ☐ خدمت عددا أقل هذا العام

☐ خدمت نفس العدد من الحجاج

١٤) متى عرفت عدد الحجاج الموزعين عليك هذا العام؟ ________________

١٥) هل توافق على النظام الحالي المتبع في توزيع الحجاج على المطوفين؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة لا - لماذا ؟ ________________

____

____

ماتقييمك لخدمات الوكلاء ؟

☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ رديئة ☐ رديئة جدا

١٦) كم عدد المساكن التي يقيم فيها حجاجك في مكة المكرمة ؟ ________________

هل تمتلك جميع هذه المساكن ؟

☐ نعم امتلكها ☐ امتلك عدد ______ مسكن واستأجرت الباقي

☐ استأجرتها كلها

كم حاجا يقيمون في المساكن التي تمتلكها ؟ ________________

كم حاجا يقيمون في المساكن التي تؤجرها ؟ ________________

في حالة استئجار بعض أو كل المساكن - كم المبلغ الاجمالي للايجار الذي دفعته ؟ ________

كم المبلغ الاجمالي للايجار الذي دفعته في العام الماضي؟ ________________

هل ايجارات المساكن هذا العام ☐ أعلى ☐ أقل ☐ نفسها بالمقارنة بالعام الماضي؟

١٧) ماهو عدد الغرف بالتقريب في جميع الاماكن التي يقيم فيها حجاجك في مكة المكرمة ؟ ________________

هل كانت الغرف ☐ أكثر من اللازم ☐ أقل من اللازم

☐ متناسبة مع عدد الحجاج

١٨) هل واجهتك مشاكل تتعلق باسكان حجاجك في مكة هذا العام؟

☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التي واجهتك في اسكان حجاجك هذا العام؟ (مرتبة حسب الأهمية)

____

____

هل تؤيد اعطاء الحجاج حرية السكنى في مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

١٩) كم خيمة استخدمتها فى عرفات ؟ ________________

هل تمتلك الخيام التى استخدمتها فى عرفات ؟

☐ جميعها ملك لى ☐ امتلك ______ خيمة منها واستأجرت الباقى ☐ استأجرتها كلها

٢٠) كم خيمة استخدمتها في منى؟ ________________

هل تمتلك الخيام التى استخدمتها فى منى؟

☐ جميعها ملك لى ☐ امتلك ______ خيمة منها واستأجرت الباقى ☐ استأجرتها كلها

٢١) هل الخيام التى استخدمتها فى عرفات تنقلها وتستخدمها فى منى

☐ نعم انقلها جميعا واستخدمها فى منى

☐ استخدم بعضها فى منى (كم خيمة ؟ ________________)

☐ لا استخدمها فى منى

٢٢) كم خيمة تمتلكها ؟ ________________

٢٣) هل الخيام التى أقمتها فى عرفات كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

هل الخيام التى اقمتها فى منى كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

٢٤) هل أقمت خيامك فى عرفات هذا العام فى نفس مكان العام الماضى ؟

☐ نعم ☐ لا

هل المكان الذى خصص لك فى منى هذا العام هو نفسه مكان العام الماضى؟

☐ نعم ☐ لا

ماهى مساحة المكان الذى خصص لك فى عرفات؟ ________ × ________ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك؟ ☐ نعم ☐ لا

ماهى مساحة المكان الذى خصص لك فى منى ؟ ________ × ________ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة لا، هل استأجرت مكانا آخر فى منى ليقيم فيه بعض حجاجك؟

☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم، كم عدد الحجاج الذين أقاموا فى هذا المكان المؤجر؟ ________________

٢٥) في أي يوم بدأت في اقامة خيامك في عرفات هذا العام؟ يوم ______ شهر ______

في أي يوم بدأت في اقامة خيامك في منى هذا العام؟ يوم ______ شهر ______

٢٦) هل واجهتك مشاكل تتعلق باقامة حجاجك هذا العام ؛

في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - هل هذه المشاكل أسوأ من العام الماضي :

في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التي واجهتك هذا العام في اقامة حجاجك ؟(مرتبة حسب الأهمية)

في عرفات ؟ ______________________________

في منى ؟ ______________________________

٢٧) هل قدمت أغذية لحجاجك في مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - ماهي الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

هل قدمت الأغذية لحجاجك ☐ يومومولهم فقط ☐ لمدة محدودة ☐ طول فترة اقامتهم؟

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالي ______________

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - ماهي الوجبات؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالي ______________

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - ماهي الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

كم نسبة الحجاج الذين قدمت لهم الطعام ؟ حوالي ______________

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟

٢٨) ماهى وسائل نقل الحجاج التى تستخدمها ؟

وسيلة النقل	العدد الذى تمتلكه	العدد الذى تؤجره
سيارات صغيرة (ه مقاعد)		
سيارات متوسطة (٦-٨ مقاعد)		
سيارات كبيرة (٩ فأكثر)		
حافلات صغيرة (عدد الركاب ___)		
حافلات كبيرة (عدد الركاب ___)		

٢٩) هل كنت تعرف موعد وصول الحجاج الموزعين عليك؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،كيف عرفت ؟ ______

ومتى عرفت ؟ ______

متى بدأ وصول حجاجك؟ (التاريخ) : ______

متى وصل ٥٠٪ من حجاجك؟ (التاريخ) : ______

متى وصل جميع حجاجك؟ (التاريخ) : ______

هل وصلك جميع الحجاج الموزعين عليك ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة لا - لماذا ؟ ______

______

٣٠) هل واجهتك مشاكل فى نقل حجاجك ☐ فى قدومهم الى مكة

☐ من مكة الى منى ☐ من منى الى عرفات

☐ من مكة الى عرفات ☐ من عرفات الى مزدلفة

☐ من مزدلفة الى منى ☐ من منى الى مكة

هل كانت المشاكل بسبب ؟ ☐ عدم علمك بموعد وصول الحجاج مسبقا

☐ تأخر وصول الحجاج عن المواعيد المحددة

☐ عدم انتظام وسائل نقل الحجاج أو تعطلها

______

______

هل المشاكل التى واجهتها فى نقل الحجاج هذا العام أسوأ من العام الماضى ؟

☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التى واجهتك هذا العام فى نقل الحجاج؟ (مرتبة حسب الأهمية)

____

____

٢١) هل واجهتك مشاكل في تزويد الحجاج بالمياه

فى مكـــة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفـــات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منـــى ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل المشاكل التى واجهتها فى توفير المياه هذا العام أسوأمن العام الماضى

فى مكـــة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفـــات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منـــى ؟ ☐ نعم ☐ لا

٢٢) هل ساعدت الحجاج فى أداء التضحية ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم نسبة الحجاج الذين ساعدتهم؟ ____________

مانوع المساعدة التى قدمتها ؟ ______________________

٢٣) هل كنت تخلط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم

فى مكـــة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى عرفـــات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منـــى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ،هل تعتقد أن الحجاج يفضلون ذلك؟ ☐ نعم ☐ لا

٢٤) هل كانت عندك فرصة لتكوين علاقة شخصية مع الحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ـ كم نسبة الحجاج الذين كونت معهم علاقة شخصية ؟ ____________

هل قدمت ارشادات أو نصائح دينية للحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

	سيء جدا	سيء	متوسط	جيد
مارأيك في سلوك الحجاج	____	____	____	____
مستواهم الثقافي	____	____	____	____
إلمامهم بالمناسك	____	____	____	____
محافظتهم على النظافة	____	____	____	____
التزامهم بالنظام	____	____	____	____
رغبتهم في التعرف بـ	____	____	____	____
رغبتهم في التعارف بينهم	____	____	____	____

٣٥) هل لديك فكرة واضحة عن مؤسسات الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ، ماهي مرئياتك في هذه المؤسسات ؟

____

____

٣٦) هل تعتقد أن دخلك من الطوافة يعوض الجهد الذي تبذله فيها ؟ ☐ نعم ☐ لا

٣٧) هل تعتقد أن ☐ جميع المطوفين يقدمون الخدمات للحجاج على مستوى جيد .

☐ بعض المطوفين لايقدمون الخدمات حسب تقاليد وأصول مهنة الطوافة .

اذا كنت تعتقد أن بعض المطوفين يقدمون خدمات رديئة - فمن أي زاوية تعتبرها رديئة .

____

____

هل تعتقد أن مهنة الطوافة كانت في الماضي أفضل منها في الحاضر ؟ ☐ نعم ☐ لا

(لماذا ؟) ______________________________

____

٣٨) ماهو التطوير الذي أدخلته في عملك بالطوافة ؟

____

____

هل تعتقد أن تجميع الامكانيات المتوفرة لدى مجموعة من المطوفين يحسن مستوى خدماتهم للحجاج ؟ ☐ نعم ☐ لا

٣٩) من وجهة نظرك :

ماهو رأى أغلب الحجاج فى المطوفين ؟ ____________________

ماهو رأى المسؤولين فى المطوفين ؟ ____________________

ماهو رأى المجتمع فى المطوفين ؟ ____________________

ماهو رأيك كمطوف فى بقية المطوفين ؟ ____________________

٤٠) ماهى أحسن الخدمات التى قدمتها هذا العام ؟

☐ الاقامة فى مكة ☐ الاقامة فى عرفات ☐ الاقامة فى منى

☐ النقل ☐ المياه ☐ التغذية

٤١) ماهى المشاكل التى من الصعب التغلب عليها أثناء موسم الحج ؟

____

ماهى المشاكل التى كان من الصعب التغلب عليها قبل موسم الحج ؟

____

٤٢) هل لديك مقترحات لتحسين الوضع فى مجال الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ، ماهى ؟

____

____

____

٤٣) هل لديك أية ملاحظات أو آراء أو مقترحات أو مشاكل لم تذكرها فى اجاباتك السابقة ؟ (ماهى ؟) ____________________

____